



Factsheet escalatierroute casuïstiek

28 mei 2018



Regio Amsterdam-Amstelland
en Zaanstreek-Waterland

Soms is het mogelijk dat een wettelijke verwijzer ((huis)arts, GI, lokale team) en de gecontracteerde jeugdhulporganisatie het niet eens worden over de best passende hulp voor een gezin. De regio Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland heeft stappen opgesteld die de verwijzer en jeugdhulporganisatie dan doorlopen. Dat noemen we de escalatieroute. In deze factsheet leest u welke stappen dit zijn.

Beginselplicht en acceptatieplicht

Wanneer een jeugdige met een verwijzing of toewijzing via een wettelijke verwijzer terecht komt bij een jeugdhulporganisatie, heeft de jeugdhulporganisatie zich te houden aan de beginsel- of acceptatieplicht. Beginselplicht geldt voor gecontracteerde jeugdhulporganisaties in segment B, acceptatieplicht geldt voor gecontracteerde jeugdhulporganisaties in segment C.

Het is echter mogelijk dat een jeugdhulporganisatie het niet eens is met de verwijzing en om die reden geen hulp wil/kan verlenen. Bijvoorbeeld omdat een andere organisatie beter geschikt is voor het beantwoorden van de ondersteuningsvraag van het gezin/de jeugdige, of vanwege verschil van inzicht over de juiste SPIC. Een jeugdhulporganisatie dient dan rekening te houden met de beginselplicht / acceptatieplicht.

Beginselplicht voor Segment B

Een jeugdhulporganisatie is niet verplicht om een jeugdige hulp te verlenen als er gegronde redenen zijn dat de organisatie niet de juiste partij is.

Een jeugdhulporganisatie heeft wel de beginselplicht om het gezin te begeleiden naar een nieuwe jeugdhulporganisatie, bijvoorbeeld door het gezin in contact te brengen met het lokale team, de oorspronkelijke verwijzer of een andere gecontracteerde jeugdhulporganisatie.

Acceptatieplicht voor Segment C

Acceptatieplicht betekent dat de jeugdhulporganisatie de verantwoordelijkheid heeft, om na akkoord van de verwijzer, de hulp voor het gezin te starten. Acceptatieplicht houdt in dat een gezin met een geldige verwijzing/toewijzing door de gecontracteerde jeugdhulporganisatie in behandeling moet worden genomen.

Uitgangspunten bij de escalatieroute

- Het is belangrijk dat de jeugdhulp niet stagneert door technische en/of administratieve knelpunten. Vooroverleg tussen verwijzer en aanbieder kan daarbij helpen.
- Zorg continuïteit is het uitgangspunt. Dat wil zeggen dat de jeugdige en het gezin geen hinder mogen ondervinden van het feit dat verwijzer en jeugdhulporganisatie het niet eens kunnen worden met elkaar.
- De hoofdaannemer houdt zich aan de richtinggevende termijn om een andere jeugdhulporganisatie aan te dragen:
 - In segment C geldt een richtinggevende termijn van 15 werkdagen
 - In segment B geldt een richtinggevende termijn van 20 werkdagen.
- Zowel in segment B als in segment C moet de andere hoofdaannemer, de verwijzer en het gezin akkoord gaan met het voorstel voor de nieuwe hoofdaannemer.
- Gecontracteerde hoofdaanemers in segment C hebben onderling de verantwoordelijkheid om op de inhoud en de behoefte van het gezin af te stemmen wie de meest geschikte hoofdaannemer is.

Drie onderwerpen van verschil van mening

De volgende drie onderwerpen kunnen een verschil van mening veroorzaken tussen lokaal team en jeugdhulporganisatie:

- I. De jeugdhulporganisatie is het niet eens over de SPIC waarin wordt verwezen;
- II. De jeugdhulporganisatie meent niet geschikt te zijn voor het leveren van de gevraagde ondersteuning;
- III. De jeugdhulporganisatie of gemeente houdt zich niet aan de afspraken in het contract.

In deze factsheet staan eerst de te ondernemen stappen in het geval een verschil in mening van type I of II. In het geval van een meningsverschil van type III is een aparte route opgesteld. Deze staat onderaan in deze factsheet opgenomen.

- I. De jeugdhulporganisatie is het niet eens over de SPIC waarin verwezen wordt**
- II. De jeugdhulporganisatie meent niet geschikt te zijn voor het leveren van de gevraagde ondersteuning**

Stap 1: Gesprek tussen verwijzer en jeugdhulporganisatie

Wanneer een jeugdhulporganisatie het niet eens is met de ver- of toewijzing (de SPIC of/en de hoofdaannemer), neemt de jeugdhulporganisatie zo snel mogelijk na het ontvangen van de ver- of toewijzing contact op met de verwijzer. Dit kan telefonisch of per e-mail. In samenspraak met de verwijzer wordt gezocht naar een oplossing die voor het gezin het meest geschikt is. Zowel de verwijzer, het gezin en de jeugdhulporganisatie moeten akkoord zijn met deze oplossing. Eventueel kan een vertegenwoordiging van de lokale gemeente, zoals een lokale contractmanager, aansluiten bij deze gesprekken.

Indien er alleen een verschil van mening is over de juiste SPIC, kunt u door naar stap 3. Indien er ook een verschil van mening is over de juiste hoofdaannemer, doorloopt u stap 2.

Stap 2: Overlegtafel

Jeugdhulporganisaties in segment B en C doorlopen verschillende stappen.

Segment B

In segment B ligt de primaire verantwoordelijkheid voor het aankaarten van een onjuiste verwijzing bij de oorspronkelijke hoofdaannemer. De primaire verantwoordelijkheid voor het zoeken naar een alternatief ligt bij de verwijzer. De oorspronkelijke hoofdaannemer en verwijzer zoeken, in samenspraak met het gezin, naar een alternatief. Zij moeten allen akkoord gaan met dit voorstel. Indien de verwijzer een huisarts is, kan de hoofdaannemer contact opnemen met het lokale team van de betreffende gemeente. Het lokale team zoekt vervolgens naar een nieuwe hoofdaannemer.

Segment C

Wanneer een verwijzer en hoofdaannemer het na overleg niet eens zijn over de voorwaarden van de verwijzing, neemt de hoofdaannemer contact op met het lokale team of de gecertificeerde instelling. In goed overleg wordt gezocht naar een andere partij die de gevraagde ondersteuning kan leveren. De primaire verantwoordelijkheid voor het zoeken van een andere hoofdaannemer blijft bij de oorspronkelijke hoofdaannemer. Zodra deze een alternatief heeft gevonden, meldt de oorspronkelijke hoofdaannemer dit aan de verwijzer, die vanaf dat moment met de nieuwe hoofdaannemer samenwerkt. Op www.ikzoekjeugdhulp.nl staat een overzicht van de gecontracteerde jeugdhulporganisaties per SPIC.

De hoofdaannemer initieert dit overleg. De regio raadt aan om hierbij ook de betrokken regionale contractmanager uit te nodigen. Deelname aan dit overleg door andere jeugdhulporganisaties is niet verplicht.

Het is in het belang van het gezin en de jeugdige dat men snel handelt aan de voorkant. Dit voorkomt tevens administratieve lasten omdat de kans kleiner is dat achteraf verrekend moet worden. De richtinggevende termijn voor het vinden van een nieuwe hoofdaannemer is 15 werkdagen.



Komen de verwijzer en jeugdhulporganisaties er na dit overleg nog niet uit, dan kunnen zij aanspraak maken op de onafhankelijke deskundige, zie stap 3. Het kan voorkomen dat er in dit geval wordt gekozen om in het belang van het gezin en de jeugdige wel te starten met de hulpverlening. Zo nodig vindt achteraf een correctie en verrekening plaats.

Stap 3: Onafhankelijke deskundige

Wanneer het overleg met andere jeugdhulporganisaties niet tot een oplossing leidt, of wanneer de jeugdhulporganisatie en verwijzer het niet eens zijn over de SPIC, wordt de casus voorgelegd aan de onafhankelijke deskundige. De onafhankelijke deskundige brengt binnen twee weken na aanmelding van de casus een bindend advies uit met hierin een SPIC en een door de regio gecontracteerde jeugdhulporganisatie.

Partij die onafhankelijke deskundige levert

De onafhankelijke deskundige bestaat uit de professionals van het [expertiseteam complexe zorg van Jeugdbescherming west](#). Dit is een zelfstandig team dat consult, advies en bemiddeling biedt aan hulpverleners, wijkteams, ketenpartners en werknemers van de Jeugdbescherming west. Het team bestaat uit verschillende experts op het gebied van complexe problematiek. Jeugdbescherming west werkt onafhankelijk.

Uitgangspunten van de onafhankelijke deskundige

- Onafhankelijkheidseis: de onafhankelijke deskundige heeft op geen enkel vlak banden met een van de gemeenten of gecontracteerde jeugdhulporganisaties uit de regio. Hierdoor besluit de onafhankelijke deskundige zonder last en ruggenspraak in het belang van het gezin.
- Persona: het advies wordt uitgebracht door één deskundige die in zijn of haar eentje tot een bindend advies komt, maar wel andere experts kan raadplegen. Dit maakt de inzet van de onafhankelijke deskundige snel, flexibel en met brede kennis.
- Expertise: de onafhankelijke deskundige raadpleegt interdisciplinaire expertises. Afhankelijk van de casus wordt bijvoorbeeld een jeugdpsychiater of gecertificeerde systeemtherapeut betrokken.

Werkproces en verantwoordelijkheden bij aanvraag onafhankelijke deskundige

Wat	Wie	Verantwoordelijkheden
Melding bij Regionaal ondersteuningsteam (ROT) over vastlopen gesprekken	Verwijzer en/of hoofdaannemer	De verwijzer en de hoofdaannemer zijn verantwoordelijk voor tijdig 'escaleren' van een casus richting ROT. Melding kan gedaan worden via info.zorgomregio@amsterdam.nl of 020 520 18 20.
Melding bij de onafhankelijke deskundige	ROT	ROT is verantwoordelijk voor spoedige melding bij de onafhankelijke deskundige. ROT vraagt benodigde informatie uit bij de verwijzer en hoofdaannemer. Zij leveren binnen 2 werkdagen de informatie aan. Hoofdaannemer is verantwoordelijk om indien wenselijk, hulp te starten onder de oorspronkelijke voorwaarden van de verwijzing.
Onafhankelijke deskundige vergaart benodigde informatie over het gezin	Onafhankelijke deskundige, met op bepaald moment verwijzer en hoofdaannemer	Onafhankelijke deskundige is verantwoordelijk dat de juiste partijen worden gehoord. Het is per casus afhankelijk of dit schriftelijk, telefonisch of in persoon gebeurt. De verwijzer of jeugdhulporganisatie levert indien nodig praktische ondersteuning, zoals het reserveren van een locatie. Verwijzer en hoofdaannemer zijn verantwoordelijk voor voorkomen van het onnodig vertragen van start gesprekken.

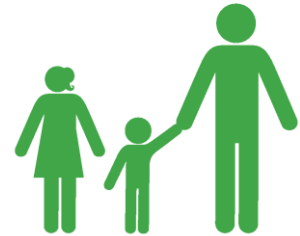
Wat	Wie	Verantwoordelijkheden
Onafhankelijke deskundige komt met bindend advies	Onafhankelijke deskundige	Onafhankelijke deskundige meldt het bindend advies aan de verwijzer, hoofdaannemer en ROT.
Eventuele administratieve verwerking	Verwijzer en hoofdaannemer	Het ROT archiveert de casussen.

Perspectief van het gezin

Het perspectiefplan geeft het perspectief van het gezin weer. Daarnaast wordt het perspectief van het gezin weergegeven in de verslagen van de verwijzer of documentatie uit het intakeproces van de jeugdhulporganisatie. Het perspectiefplan is de basis voor een verwijzing. Het belang van het gezin en jeugdige is om ondersteuning te krijgen die aansluit bij de gewenste resultaten, zoals opgesteld in het perspectiefplan.

Bij escalatie van een casus naar de onafhankelijke deskundige, hebben de verwijzer en jeugdhulporganisatie onenigheid over het administratieve aspect van de jeugdhulp. De resultaten van het perspectiefplan worden daarom *niet* gewijzigd wanneer een cliënt een andere SPIC-code krijgt.

Doorgaans worden het gezin en de jeugdige tijdens het hierboven beschreven werkproces niet gehoord. Dit is echter casusafhankelijk. Als er bijvoorbeeld een verschil van mening bestaat over de in te zetten jeugdhulporganisatie en het gezin voorkeur heeft uitgesproken voor een bepaalde jeugdhulporganisatie, kan het gezin wel worden gehoord. Uiteindelijk is bij het toekennen van een andere SPIC en bijbehorend besluit een akkoord van het gezin nodig.



Privacy

Bij escalatie van een casus richting de onafhankelijke deskundige, wordt informatie over een casus gedeeld met een externe partij (het expertiseteam van Jeugdbescherming west). Hierbij wordt de privacywetgeving in acht genomen. Een naam, geboortedatum, adresgegevens of BSN wordt niet gedeeld. Het geboortjaar, geslacht en de wijk waarin het gezin woont wordt indien nodig wel gedeeld. In de casusbeschrijving wordt door de verwijzer en de jeugdhulporganisatie rekening gehouden met subsidiariteit¹ en proportionaliteit². De regio vertrouwt op de professionele inschatting van de verwijzer en jeugdhulporganisatie.

Kosten en capaciteit

In het kader van zorgcontinuïteit zit er geen maximum aan het aantal casussen dat de onafhankelijke deskundige aanneemt. De gemeenten betalen de kosten van het gebruik van de onafhankelijke deskundige.

III. De jeugdhulporganisatie of gemeente houdt zich niet aan de afspraken in het contract

Het kan zijn dat een discussie die in eerste instantie inhoudelijk lijkt, eigenlijk gaat over de termen in het contract dat de regio en de jeugdhulporganisatie met elkaar hebben gesloten. Denk bijvoorbeeld aan een jeugdhulporganisatie die aangeeft in een bepaalde SPIC waarvoor zij wel gecontracteerd zijn, de gevraagde ondersteuning niet te kunnen leveren, of een lokaal team dat zich niet houdt aan de gemaakte afspraken. Dit vraagt om een contractuele uitwerking en staat dus los van de inhoud van de casus. Hoewel de onafhankelijke deskundige een doorbraak kan betekenen in een individuele casus, biedt dit geen constructieve oplossing. Wanneer de verwijzer en jeugdhulporganisatie na een eerste overleg er niet uitkomen, wordt opgeschaald naar de regionale contractmanagers. Zowel de verwijzer als de jeugdhulporganisatie kan hiertoe initiatief nemen.

¹ Subsidiariteit: hoe gedetailleerd moet de informatie zijn?

² Proportionaliteit: staat de informatie die gegeven wordt in verhouding tot het besluit dat genomen wordt?

Stap 1: het stellen van de vraag

Wanneer een bepaalde afspraak volgens het contract niet is nagekomen, kunnen zowel verwijzer als jeugdhulporganisaties een vraag neerleggen bij de betreffende regionale contractmanager. Hierbij is het belangrijk dat aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- De vraag moet helder en concreet geformuleerd worden. Het is niet voldoende om een mailwisseling zonder begeleidende uitleg door te sturen.
- Uit de vraag moet duidelijk zijn welke afspraak niet wordt nagekomen. Dit moet gemotiveerd worden.
- Privacygevoelige informatie wordt niet gedeeld.

Stap 2: het antwoord

De contractmanager gaat aan de slag met de vraag. Zij geven binnen 10 werkdagen een reactie. Indien noodzakelijk volgen gesprekken tussen contractmanagement, de jeugdhulporganisatie en/ of verwijzer. Het voorleggen van het vraagstuk aan de contractmanager heeft geen opschortende werking. De afspraken zijn onverminderd van toepassing (zoals het starten van de behandeling binnen 3 of 6 weken na aanmelding).

Vragen?

Voor vragen over deze procedure kunt u terecht bij het Regionaal Ondersteuningsteam:

info.zorgomregio@amsterdam.nl of 020 520 18 208.